

一、实习的意义

认知实践也是我们接触社会，了解电子商务专业现状，了解国内外电子商务情况，逐步实现从学生到社会的转化，培养我们了解企业和电子商务在企业中的基本应用能力的重要途径；体会企业工作的内容和方法。这些实践性知识对于我们学习后面的课程、专业甚至以后的工作都是非常必要的。通过实践，我对企业的生产工作有了深入的了解。它加强了我们对基本技能、基本素质和基本实践能力的掌握，增加了我对未来学习的信心，也可以在未来的学习中专注于有针对性的学习。

二、__x 有限公司实习

(1) 公司基本情况：

__x 有限公司是一家股份制企业，主要生产大中型系列破碎机、制砂机和面粉厂，集 R 我们每一位同学都有了很大进步，相比在校时我们，我们已经经历一个很明显的成长过程：8 个月，240 个日夜，每一天、每一时、每一分、每一秒，都是我们成长的见证。

初到__公司

x月x日，我们来到__公司的第一天，这一天，我们成为了__集团淘宝项目部的第九届语音学员；这一天，我参加了一个特别的开学典礼；这一天，我真正的感受到淘宝网的繁忙；这一天，我也感受到一股工作压力即将向我涌来……

早在7月7日，学院就已经安排我们到__集团参观。在那一天里，我们简单的了解到__集团主营业务及合作伙伴，包括淘宝网、广西广电网络、李宁集团等知名企业，并简单的了解__集团的淘宝项目部及其业务，为即将开始的实习做个简单的准备。

初到__，感触很深，也突然发现自己欠缺很多。那一天，我告诉自己，要把握好这个机会，好好的充实自己。

感受__公司文化

来到__公司后，为尽快适应这里的环境，必须要尽快了解、熟悉__，这就需要熟悉__的管理制度、文化、理念等。在初来的几天里，我们了解到，公司总裁是军人出身，所以公司在管理的制度上是较为严格。可能对很多人来说，严格的管理制度让他们难以适应，但我觉得，高效的工作效率与严格的管理制度是分不开的。同时，对从事客户服务工作的人来说，严格的管理制度也是必不可少的。

来到__公司几天后，公司给我们配发了学员证。在学员证背面的上方有这样15个字：软件即服务平台即服务一切皆服务；学员证背面的中间，印有__公司的服务理念“融入客户团队工作理性探索坦诚主

16 个字；学员证背面的下方，还有：真诚向善服务永远这 8 个字，简单的 39 个字，概括出__集团的文化、服务理念等内容。

对于公司的文化，我这样去理解：

1、软件即服务平台即服务一切皆服务，从事客户服务工作的，不管是利用软件技术，还是以现有的及所能利用的平台，所做的一切，都以为客户服务为目标。

2、融入客户团队工作理性探索坦诚主动专注。融入客户，即融入到客户中去，把客户当做我们的朋友、亲人一样去对待，站在客户的角度去看待客户的问题，真正的了解客户的实际情况和需要，做到真正为客户服务。团队工作，现实中，不同的客户遇到的问题需要的解决方法是不一样，同时，部分客户的问题个人是无法为客户解决的，这就需要我们能有一个能满足不同客户需要，且能随时以集体力量解决客户问题的团队。

在这个团队里，每个人都承担着不同的工作，每个人的工作都会影响到整体的工作。所以，为了能高效解决客户的问题，我们必须要学会团队工作，还要善于团队工作，要发挥出 $1+1>2$ 的团队效应，做到为客户服务周到、让客户满意、放心。理性探索，客户的需要像事物一样，不断变化，为了满足客户的需求，我们要时刻紧跟客户的需求，不断调整服务模式，用理性的方式去探索新的服务模式，以弥补自身的不足并不断发挥自身的优势，为的都是更好的服务客户。坦诚，因为我们需要融入到客户中去，那就需要能与客户坦诚的交流，这样

；也因为我们需要发挥团队的效应，所以我们要坦诚的与同事交流、合作，这样才能真正的发挥团队的效应；还因为我们自身存在不足，所以我们要坦诚的接受他人给我们的批评和建议，努力弥补自身的不足。

主动，就是我们要主动地为客户解决问题，不管是遇到的还是潜在的；同时在工作中或在团队中要主动的完成自己的工作任务，主动地承担起自己的责任、义务；在为客户服务的同时，要主动地发现自己的不足，主动的去弥补不足，并针对客户的问题适时主动的去探索更好的解决方案。专注，就是要专注于客户的问题，针对客户的问题给出有效地解决方案；在团队工作中要专注于整体的利益，这样才能更好的完成自己的工作；在服务模式上，我们始终要专注于客户的需求，尽全力实现让客户满意、放心。真诚向善服务永远，即我们要时刻以真诚的心去对待客户，真诚的为客户解决问题，时刻以善意的一面面对客户。在为客户的服务上，我们永不止步，直到永远。看似很简单的 39 个字，实则寓意深刻。个人感觉，我自己对公司文化的理解，在上岗后对我有很大帮助。

在公司淘宝项目部的运营大厅里，还有这么一句话：“创造 102 年的感动今天的最好表现是明天的最低要求”，这是淘宝网的一个口号。我想，淘宝网能有今天的成就，跟它的这句口号有着很大关系的。而对成长中的我们来说，无疑如同至理名言一样。今天的最好表现是明天的最低要求，这句话简单明了的告诉我们，今天所取得最好的成

有继续努力，努力，永不止步。

电子商务实习报告范文二

实习目的：提高个人素养，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合目的，为即将进入社会做好准备和进行必要的热身及适应。

而对 B2B 的认识如下：电子商物 B2B 是企业与企业之间，通过互联网或专用网方式进行的商物活动。这里企业常包括制造、流通和服务企业，因此，B2B 电子商物的形成又可以划分为两种类型：即特定企业的电子商物、非特定企业电子商物。特定企业电子商物是指过去一直有交易关系的或者在进行一定交易后要继续进行交易的企业。为了相同的经济利益，而利用信息网络来设计，开发市场及库存管理。传统企业在营销链上，通过现代计算机网络手段来进行的商物活动即属于此类。非特定企业间的`电子商务是指在开放的网络中对每笔交易寻找最佳伙伴，并与伙伴进行全部的交易行为。其最大的特点是：交易双方不以永久、持续交易为前提。

B2B 是一个广大的网战站平台，为众多企业提供了高效率、高利润的服务，电子商物具有使买卖双方信息交流低廉、快捷，降低企业间交易成本，减少企业的库存，缩短企业生产周期，24 小时/天无间断运作，增加了商机等众多优点。

实习过程

(1) 组织货源;包括实物、数字, 虚拟产品和无形服务。

(2) 订单处理;企业对企业的模式要对订单的反应, 及时准确、专业、避免回订单处理不当的风险。

(3) 网上支付;

(4) 物流配送;就是企业能保证货物及时, 准确的到达对方手中

(5) 售后服务;B2B企业的售后服务要求很高, 很专业, 是整个服务的一个环节, 这些流程对于企业之间来讲任何一个环节都至关重要。

实习总结

对于 B2B C2C B2C这三者之间即有很多联系也有很多区别, 大致比较如下:

2、流程相似。三者都有组织货源、发布信息、定订单处理、网上支付、物流配送、售后服务等流程;

3、从信任度而言, B2B中对企业要求很高, 相对于其他两种而言, 信任度最高。

从操作来看, B2B是三者中最难的, 步骤很多。交易复杂。在学习 C2C的过程中, 我还了解到, C2C交易平台是一个为顾客提供良好

因为 C2C 中为了保护买方的权益,维护交易平台的声誉,发布产品信息和店铺信息。

首先要通过浏览店证,如淘宝卖家的个人身份证,商家身份证以及相应支付宝认证等方式进行认证,从而首先保障了商家的安全性;

其次,买家通过浏览店铺表列或搜索店铺名称关键字搜查店铺信息。即方便又迅速,使买卖都能得到各自利益。

第三,在 C2C 中即可选择普通竞标的方式业也可选择定价购买的方式,根据自身情况来进行选择。无论是在 B2B B2C 还是 C2C 中,其交易模式都是在网上银行付款的,这样给双方都给予了一定保障。使货款、钱都能准确及时到对方手中。

在 12 月 13 号这天我们又学习了网络营销,网络营销是以互联网为平台,结合新的方式方法和新的理念实施的一系列活动的过程。它包括品牌推广、推广、信息发布、销售促进、渠道拓宽、客户管理、市场调研等,它的出现使各职能之间紧密连接,相互促进,使各职能单独发挥作用要远远低于网络营销系统所发挥的作用。发挥系统的强大功能,给企业整体营销带来了最大的效用。我们还学了用 photoshop 制作卷边邮票,图象处理应用也非常广泛,它常应用于广告公司、相馆等。学好它是很有必要的。

推广的领域已应用于多个方面,上有各式各样的特色,能拥有一个属于自己特色的是我们每个人所奋斗的目标,优秀的同样也需要优

去推广，就像人生一样，努力奋斗的过程就是追求、推广与修饰人生的过程，唯有奋斗才能成功。

最后说说我在公司的情况和在公司里我每天的工作内容：

1、管理公司后台，每天发布更新公司动态，产品信息，图片等，提高公司点击率。

2、在网上寻找潜在客户，联系买家。为销售人员提供市场信息。

3、定期回访老客户，询问产品使用情况，落实解决客户的反馈意见。

4、接到客户单子要准备购销合同，并且对生产车间下达生产通知单。

5、协助经理督导追踪销售行为，完善销售计划的不足，提出整改方案和应对措施

实习感想

工作不是很累，而且学到了很多的东西，我突然觉得以前听别人说在大学里只是学思维的方法有那么点道理，其实在学校学的是用的上的，只是时间的问题，越到后来就越需要理论水平，只是当我们到了那个需要理论水平的时候已经把学校学的东西都还给了老师，又要重新拣起来！所以大家还是要边工作边巩固自己的专业知识啊！人所遇到的每一段经历都是弥足珍贵，就象即将远离我们的校园生活，很多人

在同一起跑线上的我们，已然在人生的路上拉开了距离。

此次实习感受颇多，细心与耐心都是重要的一课，人的一生也是不断追求的过程，遇跌倒时也应在第一时间爬起来，再努力、再奔跑，就像风筝一样，永远都在努力奔跑、放飞，纵然线断失离，亦放手腾飞！

2

一、实习目的

这次实习是学习了两年的电子商务专业后进行的一次全面性的实践练习，是把所学的专业知识运用于社会实践，了解企业运营管理各流程，了解企业各职能的管理职能。通过了解企业电子商务运营的情况，找出所学的电子商务知识和企业实际需要的结合点，帮助企业实施电子商务战略。通过现场学习，培养自己独立分析问题和解决问题的能力，并培养自己的职业素质。

通过这一次的实习，主要想达到以下几个目的：

1、考察自己在校所学的知识在实际应用中是否能够得心应手，学会致用。

2、增强自己上岗意识。企业不是学校，学校是一个学习的圣地，可以允许人犯错不断修正的，企业是要盈利的社会组织，不盈利就会

的实习，可以磨练和增强我的岗位责任感。

3、积累工作经验。公司要培养一个人才是要成本的，所以公司招聘人才的时候，一般都会把有经验者优先录用。有了这一次的顶岗实习，可以增强我的工作能力，增强工作中的沟通和适应能力，增强做人的才干，积累经验。为今后的就业铺路。

4、适应以后工作的'生活方式。在学校里，有着学校的规章制度限制和同学朋友的真诚友谊。刚踏进复杂多彩的社会，是需要一个过渡期。通过这次实习，可以提前让我更加早地了解与体会真正进入社会后该如何生活，该如何面对工作与生活的困难，然后找出解决的方法。

5、通过实习，回校后有更加明确的目标，抓紧时间补习自己在实习中缺乏的知识，为以后的工作做好准备。

二、实习时间

__月—__月。

三、实习地点

__省__市__区__小区。

四、实习单位和岗位

__电子商务有限公司，网络客服。

五、岗位工作描述

我是在__分公司的明星客服部，我们这里的网络客服是集售前售后于一身的，每人配置一台手提电脑和一台座机电话，每天上公司给定的 53KF 工作平台的客服号和一个 QQ 客服号。售前，耐心地向每一位顾客解说产品性能、使用办法，引导顾客购物；售后，指导顾客使用产品，消除顾客的疑惑及不满情绪。除了上客服，还有每天提交自己拿到的订单，打电话催顾客签收、催快递人员派送，偶尔还要打电话回访顾客，看看顾客使用的情况，看他有没有需要再继续订购的意愿或者是了解这款产品在市场反应如何。还有一项工作就是接电话，由于我们是官方直销，是有订购热线的，经常会有顾客打电话进来咨询我们的产品，我们要非常熟悉公司的产品才能给顾客介绍。

六、实习心得

1、沉着、冷静、有自信地面对面试：对于如今就业竞争那么激励的市场中，想找到一份适合自己的工作并不是特别容易的事，况且对于一个还没有毕业，而且只能做一到两个月的兼职工想找一份适合自己的工作并非容易的事，但是我坚信我一定会找到一份适合自己的工作的。虽然未来的路谁也无法预料，但是只要有信心、坚定地走下去肯定能够找到的。当然，当我在网上投了大量的简历，也到实地那里面面试了好多家，可还是没有有一个公司愿意要一个随时都会走人的下属，虽有失意，但最后在我的沉着、冷静、自信地面度，最后我找到

而且与我的专业息息相关的——网络客服。失败并不可怕，可怕的是你被失败打败。

2、脚踏实地，从小事做起：万事开头难，做事情是不由得你随随便便就能成功完成，必须脚踏实地地干实事，单单是凭你口花花的吹嘘自己多么能行，别人是不会认同你的，相信你的。所以，在实习当中，不要因为自己的有学历，就可以要干大事，小事就不足为之一提的感觉。必须要一步一个脚印地学习，请教别人，把一个个问题解决，把一件件事情做好。事情虽小，也要做出实效。要不，连一个打扫卫生的职位，别人也不会请你。

3、专著认真，注重细节：专著认真，注重细节，在实习过程中，我深刻地体会到这一点的重要性。认真的态度可以体现在细节中。就是我们这些没有任何工作经验而且是没有毕业的大学生，更要做到这一点，特别是在业务的这一块工作的。

我也是因为这一点，让我受到了教训。为什么这么说呢？那次是我上班以来少有爽快的客户，他只询问了我几个简单的问题就订购了，留好了电话、姓名和住址给我，可当我给我们公司的电话给他时，我却发错了号码，直到那天下午那个顾客要打钱进来时却打不通我们公司的电话，第二天打电话过去我才发觉，客户非常怀疑我们的是否真的，也非常生气，后来我给客户道歉，并答应客户免费送一些小礼品，也无补于事了。因为客户认为这事情好大因素都是我的问题，觉得我做事情马马虎虎，不放心与我合作！所以，这个订单失去了。

通过这件事情，错误，改进自己的工作态度。不能再像在校的时候，犯错还可以纠正，现在所做的是不能儿戏，出了差错，就会丧失机会，有关于自己本身的生存，公司的命运。也让我明白了，做事一定要认真。认真的态度，可以从细节上体现，比如，与客户洽谈、发我们公司相关的资料要正确、价格。这些微不足道的动作，足以让客户感受到你的认真，那自然而然就愿意与你合作了。

3

实习主要围绕这三年来所学地知识进行调研，通过3月7日到4月21日在唐山科润化工实习，了解电子商务系统建设情况，了解现在如火如荼的阿里巴巴中国站的具体情况，了解电子商务在传统企业中如何运作和如何融合。理论联系实，企业电子信息化的趋势在传统企业中的表现，以及所学专业知能能否在工作中得到有效地利用，为毕业设计累积素材。

唐山科润化工产品有限公司是在原唐山市丰润区科润树脂厂、唐山市丰润区新星石油树脂厂基础上经过改制而成，经过三年发展现已成为一家国内较大型民营石油树脂公司。公司下属一家关联分厂—唐山市丰润区新星石油树脂厂。公司占地140亩，房屋建筑面积4217平方米，注册资本1000万元人民币，截止10月，公司总资产4785万元，其中，固定资产2132万元、流动资产2152万元，净资产4284万元。公司目前拥有职工137人，中高级经营管理人员中具备学士学

90。公司注重自主技术创新与新技术引进，其中包括自主研发碳九石油树脂热聚技术，松香改性树脂等新产品；引进碳五石油树脂分离合成等多项新技术。通过完善产品结构、扩大企业产能、提升产品和技术创新水平，大大增强了企业核心竞争能力，更加巩固公司在国内同行业重要地位优势。

由于该企业大量产品用于国内销售，且信息宣传主要靠阿里巴巴的，我就是主要负责阿里巴巴的后台操作，通过产品信息发送和顾客的咨询来开拓客户。由于该公司已经申请了阿里巴巴的诚信通服务，能通过阿里推广的即诚信通会员形式更好的在其上发布信息。网上的联络方式还有 MSN 和 Email 联系顾客，网络之外的还有电话、信件联系等等，从而通过与顾客不断的沟通来获得商机。此外，还负责国内贸易相关的货运和沿海运输的管理，把货物发往全国各地需求者。

由于整个实习都围绕着阿里巴巴的诚信通服务运转，那我就介绍一下阿里巴巴的诚信通服务吧，3月10日阿里巴巴中文正式推出诚信通产品，主要用以解决网络贸易信用问题。它专为发展中企业量身定制，提供强大的服务，使成交机会提高7倍！诚信通服务包含以下强大的服务内容，使成交机会提高7倍！它包括：1. 网上服务：独一无二的 A 包括实物、数字，虚拟产品和无形服务。

(2) 订单处理；企业对企业的模式要对订单的反应，及时准确、专业、避免回订单处理不当的风险。

(3) 网上支付；

(4) 物流配送;就是企业能保证货物及时, 准确的到达对方手中

(5) 售后服务;b2b 企业的售后服务要求很高, 很专业, 是整个服务的一个环节, 这些流程对于企业之间来讲任何一个环节都至关重要。

七、实习总结

对于 b2b、c2c、b2c 这三者之间即有很多联系也有很多区别, 大致比较如下:

1、双方角色不同。在实习的第二天里, 实习过程中各自角色不同, b2c 中的 c 则是扮演顾客买的角色, 而 b 则是企业卖方, 在整个过程中, 操作比 b2b 易懂;

2、流程相似。三者都有组织货源、发布信息、定订单处理、网上支付、物流配送、售后服务等流程;

3、从信任度而言, b2b 中对企业要求很高, 相对于其他两种而言, 信任度。

从操作来看, b2b 是三者中最难的, 步骤很多。交易复杂。在学习 c2c 的过程中, 我还了解到, c2c 交易平台是一个为顾客提供良好地交易方式, 因为 c2c 中为了保护买方的权益, 维护交易平台的声誉, 发布产品信息和店铺信息。

首先要通过浏览店证，如淘宝卖家的个人身份证，商家身份证以及相应支付宝认证等方式进行认证，从而首先保障了商家的安全性；

其次，买家通过浏览店铺表列或搜索店铺名称关键字搜查店铺信息。即方便又迅速，使买卖都能得到各自利益。

第三，在 c2c 中即可选择普通竞标的方式业也可选择定价购买的方式，根据自身情况来进行选择。无论是在 b2b、b2c 还是 c2c 中，其交易模式都是在网上银行付款的，这样给双方都给予了一定保障。使货款、钱都能准确及时到对方手中。

在 12 月 13 号这天我们又学习了网络营销，网络营销是以互联网为平台，结合新的方式方法和新的理念实施的一系列活动的过程。它包括品牌推广、推广、信息发布、销售促进、渠道拓宽、客户管理、市场调研等，它的出现使各职能之间紧密连接，相互促进，使各职能单独发挥作用要远远低于网络营销系统所发挥的作用。发挥系统的强大功能，给企业整体营销带来了的效用。我们还学了用 photoshop 制作卷边邮票，图象处理应用也非常广泛，它常应用于广告公司、相馆等。学好它是很有必要的。

推广的领域已应用于多个方面，上有各式各样的特色，能拥有一个属于自己特色的是我们每个人所奋斗的目标，优秀的同样也需要优秀的人才来修饰，去推广，就像人生一样，努力奋斗的过程就是追求、推广与修饰人生的过程，唯有奋斗才能成功。

最后说说我在公司的情况和在公司里我每天的工作内容：

1、管理公司后台，每天发布更新公司动态，产品内容，图片等，提高公司点击率。

2、在网上寻找潜在客户，联系买家。为销售人员提供市场信息。

3、定期回访老客户，询问产品使用情况，落实解决客户的反馈意见。

4、接到客户单子要准备购销合同，并且对生产车间下达生产通知单。

5、协助经理督导追踪销售行为，完善销售计划的不足，提出整改方案和应对措施

4

一、实习时间和单位

实习时间：

实习单位：__有限公司

实习单位简介：

__有限公司始创于1998年，是以品牌管理咨询、企业文化咨询为主的综合性文化传媒机构，服务内容涵盖品牌形象推广、企业文化

设计制作、展示与环境艺术设计制作、建设等。公司地处重庆江北 CBD 中心，拥有近 700 平米的办公场所。

秉承“用心生产智慧”的理念，红石曾多次在全国专业大赛上获奖，一次又一次为客户创造了骄人的业绩。公司现已形成含品牌管理中心、企业文化咨询中心和电子商务中心在内的 70 多人的架构，并拥有以百脑汇威客网为平台的庞大的人才资源库，可为各行业客户提供强大的智力服务。目前服务客户已遍布全国 32 个省、直辖市、自治区和香港、澳门特别行政区。

二、实习目的

本次实习是学习了三年多的电子商务专业后进行的一次全面的实践性练习。其目的在于加深对电子商务基础理论和基本知识的理解，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合的目的，想通过亲身体会社会实践让自己更进一步了解社会，在实践中增长见识，锻炼自己的才干，培养自己的韧性，更重要的是检验一下自己所学的东西能否被社会所用，找出自己的不足之处，以便更好的取长补短，提高个人素养，为即将进入社会做好准备和进行必要的热身及适应。

三、实习内容

对于一个大学生而言，敢于接受挑战是一种基本的素质。虽寒风凛冽，冰天雪地，我毅然踏上了社会实践的道路。3月7号，我带着忐忑与兴奋来到了重庆-红石传媒有限公司，一进公司大门，公司的整齐干净让我非常喜欢，让我对未来的工作产生了好奇与憧憬。我带着行李走进人资处，人资处的两位老师热情的接待了我，填表格、报到、安排住宿，参观公司。这里的热情让我没有一点陌生感，刚来时的忐忑也随之烟消云散。

从3月7号到4月15号，公司对我们几个新来的'实习生进行了半个多月的培训，第一周让我们了解公司的大概情况，公司的文化理念、经营理念、管理理念、人才理念、工作作风等等。第二周就对我们进行了专业培训，经过多重考核，我顺利上岗，在网络部担任网络策划推广。

一培训完，我立即投入到了工作中，即参与公司的网络策划推广工作中。李总说存在一些问题，需要我去解决，于是我在各大上去搜索、对比，参考别的优势，看自己的不足。然后拿出一个解决方案。去找李总谈了一个下午，最终敲定了解决方案。我也从李总的谈话中体会到了，凡事不能急于求成，要把问题的来龙去脉理清楚之后，再找准时机行动，把握时机非常重要，不能提前也不能延后，要刚刚好才能做好事情。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/318004011055006062>